LIQUIDAÇÕES

LIQUIDAÇÕES

REGRAS GERAIS

- Estabeleça um limite para gastar, assim você não extrapola o orçamento doméstico.
- **Atenção:** Compras apressadas podem trazer surpresas posteriores quanto aos preços, formas de pagamento e vícios de qualidade (defeitos) dos produtos e serviços adquiridos;
- Verifique se as embalagens dos produtos contêm todas as informações necessárias (preço, quantidade, características, validade, identificação do fabricante ou importador, recomendações de restrição quanto à saúde e segurança do consumidor etc).
- Exija a nota fiscal.
- Verifique a política de troca da loja. Peça por escrito o prazo eventualmente concedido pela loja para troca do produto por liberalidade.
- Guarde todo o material publicitário (jornais de oferta e panfletos, por exemplo).
- **Pesquise preço e as formas de pagamento:** taxas de juros, número de prestações, valor das prestações, preço total à vista e preço total com o financiamento;
- Se tiver problemas com algum fornecedor, procure os órgãos de defesa do consumidor de sua cidade.

DIREITO À INFORMAÇÃO

Guarde as imagens e e-mails publicitários. Toda informação *suficientemente precisa* tem valor de contrato e obriga a empresa a cumprir a oferta nos exatos termos do anúncio.

A informação sobre o preço do produto, características, prazo de entrega, formas de pagamento, despesas adicionais ou acessórias (de entrega ou seguros), validade, quantidade, composição e origem deve ser clara e precisa, de modo a facilitar a compreensão do consumidor e não induzi-lo em erro.

GARANTIA:

O Código de Defesa do Consumidor estabelece dois tipos de garantia. São elas:

Garantia legal: produtos duráveis têm 90 dias de garantia e produtos não duráveis têm 30 dias (art. 26 incisos I e II do CDC).

Garantia contratual: aquela estipulada em contrato. Tal garantia pode abarcar ou não a legal, por isso, é importante ler o termo para compreender (art. 50 do CDC).

Garantia estendida: modalidade de seguro que o consumidor deve adquirir apenas se desejar.

Atenção: 90 dias não são três meses.

Antes de fazer uso de seus direitos do CDC, especialmente quanto à reparação dos produtos, é importante observar se a garantia está valendo.

O que deve conter no termo de garantia?

O termo deve conter o que está garantido (produto ou serviços); qual o prazo; o lugar em que deve ser exigido o cumprimento da garantia (reparo); deve ser acompanhado de manual de instruções ilustrado e em língua portuguesa e conter termos de fácil compreensão, para facilitar o entendimento do consumidor.

Deixar de entregar o termo de garantia devidamente preenchido é crime contra as relações de consumo (art. 74 do CDC).

PRODUTOS DE MOSTRUÁRIO

As informações verbais prestadas no ato da venda de produtos de mostruários devem ser colocadas por escrito, de preferência na Nota Fiscal, a fim de resguardar o consumidor em caso de problemas.

- **Guarde os panfletos e encartes publicitários:** toda informação *suficientemente precisa* tem valor de contrato e obriga a empresa a cumprir a oferta nos exatos termos do anúncio.

AVALIE O “ESTADO EM QUE SE ENCONTRA” O PRODUTO

Descontos de até 70% podem significar que ficaram longos períodos expostos nas vitrines ou sendo manuseados por vendedores e consumidores, por isso informe-se.

“Produto NO ESTADO”: essa informação, se constante nas Notas Fiscais dos produtos de mostruário, significa que a loja não se responsabiliza por problemas que já existiam no estado em que o produto foi adquirido (como riscos ou falta de acessórios). Entretanto, independentemente do “estado” do produto, o consumidor deve exigir a Nota Fiscal, Manual de Instruções e Termo de Garantia complementar, se houver. Os vícios constantes no produto adquirido “no estado”, não poderão comprometer a funcionalidade do mesmo, sendo o fornecedor responsável, portanto, pelos vícios que impeçam a utilização do produto adquirido.

DICA IMPORTANTE: Testar o produto no local de compra. O PROCON de Campinas recomenda conferir se o produto funciona e se as peças e acessórios estão de acordo com as informações constantes na embalagem e do manual de instruções:

• **Exija Sempre: nota fiscal, manual de instruções, Termo de Garantia e contrato de financiamento (em caso de compras a prazo).**

POLÍTICA DE TROCA

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o estabelecimento comercial **NÃO ESTÁ OBRIGADO** a trocar os produtos/presentes.

Entretanto, o estabelecimento PODE ofertar a troca do produto POR LIBERALIDADE , independentemente de vício, devendo cumprir a oferta e informar ao consumidor, por meio de cartaz, as condições da troca, e, em especial, o prazo para que o consumidor possa exercer esse direito.

PARA TER OS SEUS DIREITOS RESGUARDADOS NA HORA DA TROCA, LEMBRE-SE DE GUARDAR A NOTA FISCAL OU RECIBO DE COMPRA E DE MANTER A ETIQUETA NO PRODUTO.

PRODUTOS COM VÍCIOS

Se adquirir um produto e ele apresentar vício (defeito), saiba que a troca não é imediata, a não ser que o fornecedor, por liberalidade, ofereça a troca dentro de determinado período ou o produto seja essencial.

Portanto, se o produto apresentar vícios, procure uma assistência técnica do fabricante e leve o produto para reparo, pois o artigo 18 do CDC estabelece que, sendo constatado um vício em produtos dentro do período da garantia, o fornecedor terá 30 dias para realizar o conserto.

Atenção: Exija a Ordem de Serviço - ou documento semelhante - para comprovar que deixou o produto para ser reparado.

IMPORTANTE: Produtos importados adquiridos no Brasil, em estabelecimentos devidamente legalizados, seguem as mesmas regras dos produtos nacionais.

DESCUMPRIMENTO DE OFERTA

Se o fornecedor descumprir a oferta do produto, o consumidor pode exigir o cumprimento forçado do pedido ou pode aceitar outro produto equivalente ou, ainda, cancelar a compra/contrato com a devolução do valor pago, monetariamente atualizado, conforme o art. 35 do CDC.

INFORMAÇÃO DE PREÇO NOS PRODUTOS

A informação de preços precisa ser bastante clara e ostensiva, de modo a não enganar ou deixar em dúvida o consumidor, e sem que seja exigido deste qualquer esforço para sua exata compreensão. Assim, na fixação do preço ao consumidor é necessário constar sempre:

*o **preço à vista**;

*o **preço a prazo ou parcelado**, se houver, sempre acompanhado do preço à vista, do número e valor das prestações, a taxa de juros e demais encargos ou acréscimos e o valor total a ser pago com o financiamento.

*na **oferta de desconto** também o valor do preço à vista deve ser informado.

***todas as informações sobre o preço devem ser indicadas da mesma forma, fonte, tamanho e letra de modo a não confundir o consumidor.**

COMPRAS À VISTA- DINHEIRO, CARTÃO E CHEQUE

A cobrança de preços diferenciados para pagamento à vista em dinheiro, cartão e cheque é prática ABUSIVA, inclusive em promoções. Não poderá haver diferença de preços entre transações efetuadas em relação ao mesmo produto adquirido à vista.

Sendo assim, a limitação de valores para compra à vista tanto no cartão quanto no cheque é PRÁTICA ABUSIVA. Portanto o fornecedor não pode estabelecer um valor mínimo para aceitar compras no cartão ou em cheque quando esta for à vista.

CUIDADOS GERAIS NAS COMPRAS PELA INTERNET

- Cuidado com sites de leilões ou produtos com preços muito atrativos, inclusive abaixo do mercado.
- Realize transações somente em sites de instituições confiáveis e que disponibilizem dados para que você possa contatar o site como, endereço, CNPJ, telefone, entre outros.
- Cuidados com links de direcionamento. Prefira, por segurança, digitar o endereço da página em seu navegador.
- Certifique-se de que o site faz uso de conexão segura. Geralmente os navegadores utilizam um pequeno cadeado no canto superior ou inferior da página, ou iniciam com o seguinte endereço com https://. O "s" antes do

EVITE COMPRAR POR IMPULSO:

- **Compras apressadas:** podem trazer surpresas posteriores quanto aos preços, formas de pagamento e vícios de qualidade (defeitos) dos produtos e serviços adquiridos;
- **Pesquise sempre o preço e as formas de pagamento:** taxas de juros, número de prestações, valor das prestações, preço total à vista e preço total com o financiamento;
- **Exija sempre:** Nota Fiscal, Manual de Instruções, Termo de Garantia e Contrato de Financiamento (em caso de compras a prazo).

sinal de dois pontos indica que o site está com conexão segura.

- Importante: Não deixe de clicar sobre o cadeado para verificar o certificado de segurança do site;
- Evite acessar sites de comércio eletrônico ou Internet Banking em computadores de terceiros ou de acesso público.
- Pesquise no PROCON de sua cidade se o site de quem deseja comprar possui reclamações contra ele.
- Leia as regras para efetivação do negócio, especialmente nas compras coletivas. Normalmente esses sites condicionam a concretização da venda, ou seja, para a venda ser aceita o site precisa comercializar determinada quantidade de produtos ou serviços.

Lembre-se: é direito do consumidor ser informado previamente de todas as questões que se relacionem com o produto ou serviço a ser adquirido (art. 6º inciso III, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

*O **Decreto Federal nº 7.962/2013** determina que:*
Art. 2º Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo devem disponibilizar, em local de destaque e de fácil visualização, as seguintes informações:
I - nome empresarial e número de inscrição do fornecedor, quando houver, no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda;
II - endereço físico e eletrônico, e demais informações necessárias para sua localização e contato;III - características essenciais do produto ou do serviço, incluídos os riscos à saúde e à segurança dos consumidores;
IV - discriminação, no preço, de quaisquer despesas adicionais ou acessórias, tais como as de entrega ou seguros;
V - condições integrais da oferta, incluídas modalidades de pagamento, disponibilidade, forma e prazo da execução do serviço ou da entrega ou disponibilização do produto; e
VI - informações claras e ostensivas a respeito de quaisquer restrições à fruição da oferta.

- Em caso de produtos importados, solicite os dados do eventual representante da

empresa no Brasil e não se esqueça de perguntar sobre a garantia;

- Pesquise a **situação cadastral** da empresa na **JUCESP** (Junta Comercial do Estado de São Paulo: Rua José Paulino, n.º 1.111, Centro, CEP 13.013-001, Campinas/SP, fone 3736-9030 ou pelo site e na **Receita Federal** é uma dica para evitar comprar com fornecedores eventualmente irregulares;
- Imprima toda e qualquer propaganda veiculada na internet antes de realizar a compra ou capture a tela da promoção para se resguardar de eventuais problemas**;**
- Solicite todas as informações referentes à compra por escrito (preço, frete, forma de pagamento, política de cancelamento), principalmente as características do produto e a data da entrega, que é um direito do consumidor.
- **Importante:** Tudo o que for ofertado deve ser cumprido pelo fornecedor, pois as afirmações publicitárias integram o contrato de consumo;
- Evite realizar **depósitos bancários** em nome de pessoa física e em caderneta de poupança para evitar eventuais aborrecimentos. Os sites, via de regra, costumam trabalhar com pagamento eletrônico por meio de cartão de crédito ou boleto;
- Verifique se o fornecedor enviou o termo de garantia dos produtos;
- Não deixe de ler a política de privacidade do site, especialmente as responsabilidades do site em armazenar os seus dados pessoais;
- Observe se o site utiliza um sistema de pagamento protegido. Via de regra os sites usam HTTPS:// ou a imagem de um cadeado;
- O Decreto Federal 7.962/2013 determina a utilização de mecanismos de segurança eficazes para pagamento e para tratamento de dados do consumidor. (art. 3º);
- Leia a descrição do produto com cautela e se for o caso acesse o site do fabricante para confirmar as funcionalidades do produto;
- Compare preços antes de comprar;

- Evite compras por impulso;

- Utilize como senha números e letras e jamais repita a mesma senha para diversos sites, como também jamais utilize algo muito óbvio como datas de aniversário, números de telefone, números de documentos, sobrenome, nome dos pais, enfim dados que possam ser acessados numa eventual perda de documentos;

- Embora o site envie para o seu e-mail um resumo da sua compra, não deixe de fazer a captura da tela que consta o seu pedido. Para isso, utilize a tecla “print screen” do seu teclado e cole em um editor de texto.

DIREITO DE ARREPENDIMENTO

- Nos casos de compras pela internet, o consumidor pode fazer uso do direito de arrependimento, ou seja, desistir da compra, dentro dos 7 (sete) dias, contados da entrega do produto ou assinatura.

CDC - Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

- Para fazê-lo, o consumidor não precisa justificar a desistência, basta contatar a empresa e solicitar o cancelamento. Se tal pedido puder ser realizado pela internet, no site da empresa vendedora, o PROCON orienta a imprimir ou salvar o comprovante de que pediu o cancelamento dentro do prazo. Atenção: o fornecedor deverá fazer a devolução do valor total pago pelo produto , inclusive o valor de frete, se for o caso.

FALE COM O PROCON DE CAMPINAS

Telefone 151 (exclusivo para Campinas-SP) - Atendimento de segunda a sexta, das 8h às 20h e sábado das 8h às 14h.

Poupatempo Centro - Av. Francisco Glicério, 935, 1º andar - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h e sábados das 7h às 13h.

Poupatempo Campinas Shopping-Rua Jacy Teixeira de camargo, 940, Jardim do Lago - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h e sábado das 8h às 14h.

Agiliza Campinas- Barão Geraldo - Rua Luiz Vicentim, 195, ao lado da Subprefeitura de Barão Geraldo - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.

Unidade Horto Shopping Ouro Verde- Rua Armando Frederico Renganeshi, 61 Jardim Cristina - Atendimento de segunda a sexta-feira das 9h às 16h.

Unidade Administrativa: Rua Maria Monteiro, 1028, Cambuí Campinas. Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 17h**.**

PROCON Digital- Site www.procon.campinas.sp.gov.br. (atendimento conforme Decreto Municipal 17.910/2013).